



Standar Operasional Prosedur (SOP) Himpunan Pramuwisata Indonesia

1. PENDAHULUAN

SOP HPI adalah pegangan dasar untuk anggota Himpunan Pramuwisata Indonesia yang tersebar di seluruh provinsi. Bertujuan agar pramuwisata mempunyai standar baku yang dapat dijadikan acuan dalam menjalankan tugas kependamuan wisata.

SOP ini disusun dari *Rule of conduct WFTGA* dan disempurnakan dengan standar yang berlaku di organisasi HPI. Baik dari kode etik, peraturan organisasi dan maupun dari sumber SKKNI.

2. DEFINISI PRAMUWISATA

HPI telah mengadopsi EN13809/2003 dan WFTGA yang digunakan oleh banyak negara di dunia dengan definisi sebagai berikut :

Seseorang yang memandu wisatawan sesuai dengan bahasa yang digunakannya dan memberikan penjelasan tentang budaya, sejarah dan keaneka ragaman hayati di suatu obyek wisata. Yang mana seseorang tersebut memiliki kualifikasi yang dikeluarkan dan/atau diakui oleh otoritas daerah setempat.

HPI mengakui bahwa semua pramuwisata harus memiliki kualifikasi , setelah lulus mengikuti pelatihan yang berkompeten dengan standar profesionalisme terbaik dari institusi dan asosiasi yang legal.

Pramuwisata juga merupakan seorang duta yang mewakili daerahnya. Dimana wisatawan lebih banyak menghabiskan waktu perjalanannya bersama pramuwisata daripada relasi lainnya. Serta berpotensi dalam memberikan promosi langsung tentang obyek wisata di suatu daerah kepada wisatawan. Sehingga wisatawan tersebut mempunyai motivasi yang kuat untuk mengunjungi obyek wisata lain yang belum dikunjungi dalam perjalanan berikutnya.

Dengan kemampuan terbaiknya Pramuwisata bertanggung jawab untuk menjaga wisatawan selama dalam perjalanan berlangsung dan memberikan informasi di setiap obyek wisata yang dikunjungi, baik tentang resiko kecelakaan ataupun peraturan keamanan yang berlaku di daerah setempat.

3. TUGAS POKOK PRAMUWISATA

1. Memberikan pelayanan prima kepada wisatawan, dengan komitmen yang profesional dalam memberikan informasi yang objektif dari suatu obyek wisata yang dikunjungi.
2. Memastikan informasi sebenar mungkin dan jelas perbedaannya antara sejarah, cerita, tradisi dan opini.
3. Bertindak dengan jujur dan terbuka dalam bekerja. Baik sesama rekan pramuwisata, wisatawan, pengguna jasa, maupun rekanan dalam industry pariwisata terkait.
4. Melindungi kepentingan industri pariwisata dengan mempromosikan kepada wisatawan agar menghormati serta ikut melestarikan obyek wisata, adat istiadat, lingkungan, keanekaragaman hayati dan peninggalan cagar budaya.
5. Sebagai duta bangsa, menerima kunjungan wisatawan dengan ramah dan bertindak sesuai dengan norma yang berlaku dan ikut mempromosikan destinasi pariwisata.

4. PELUANG DAN TANTANGAN PRAMUWISATA

Peluang :

1. Tugas kerja yang bervariasi dan bergerak dari satu tempat ke tempat lain
2. Menyukai dan berjumpa dengan banyak orang
3. Program kerja yang tidak monoton dan banyak tantangan
4. Menjalankan dan membuat keputusan sendiri
5. Menunjukkan rasa cinta terhadap tanah air
6. Menikmati tugas kerja dengan banyak cerita kepada wisatawan
7. Banyak berkunjung dan memimpin perjalanan
8. Memiliki wawasan yang luas
9. Merasa senang tampil di depan wisatawan
10. Tidak merasa puas untuk mengetahui segala sesuatu

Tantangan :

1. Harus mudah beradaptasi dengan situasi
2. Mempunyai banyak waktu untuk sendiri dan sedikit berkomunikasi dengan keluarga
3. Harus dapat memanfaatkan waktu pada saat tidak dalam bertugas
4. Umumnya sebagai pramuwisata tidak mempunyai penghasilan tetap. Dan sering kali bekerja paruh waktu.

5. Terkadang bekerja dalam kondisi cuaca yang tidak menyenangkan atau keadaan yang sulit seperti menghadapi situasi seorang diri
6. Tugas besar yang menjadi tanggung jawab pribadi
7. Harus bisa menjaga ketrampilan, kesehatan, dan asuransi hari tua
8. Tidak ada liburan yang percuma

5. KOMPETENSI PRAMUWISATA

1. **Pengetahuan yang beragam** seperti seni, ekonomi, geografi, sejarah, music, politik, dll yang selalu diperbaharui sesuai informasi terkini.
2. **Kesanggupan dalam memahami.** Harus mudah menerima perbedaan ras, agama, dan politik. Anak-anak, orang tua dan bangsa yang berbeda harus diperlakukan dengan seksama. Rasa memahami diperlukan dalam menghadapi keluhan wisatawan yang timbul karena : jet lag, kurang tidur, masalah transportasi, sakit, kehilangan barang. Pramuwisata seringkali adalah orang pertama yang akan menemui sesuatu yang tidak menyenangkan dari wisatawan dan keadaan..
3. **Keahlian berkomunikasi.** Menguasai bahasa wisatawan dengan baik, Mampu berkomunikasi dengan orang banyak dengan menarik, Bertindak mewakili daerahnya dengan tidak bersikap kedaerahan, Dapat mengatur waktu, Bersikap tenang dan dapat dipercaya, Mampu mengurus diri sendiri dan dalam waktu bersamaan mengurus wisatawan untuk mendapatkan yang mereka inginkan.
4. **Keahlian memimpin,** termasuk kemampuan dalam memimpin rombongan dan memberi kesan yang menenangkan atau bila ada masalah, dapat mengambil tindakan yang memperkecil resiko dan segera kembali kepada rencana awal perjalanan. Sanggup mengambil keputusan yang tepat dan member solusi dalam situasi yang tidak menguntungkan.
5. **Kondisi fisik yang baik.** Terkadang memandu wisatawan menempuh perjalanan yang menuntut route berjalan kaki yang panjang. Anda harus mampu menempuh jarak beberapa jam lamanya.
6. **Suara yang lantang dengan gaya bahasa yang baik.** Memandu rombongan seorang pramuwisata harus mempunyai suara yang keras dan jelas dalam menjelaskan sesuatu atau saat memberikan komentar.

6. DEFINISI WISATAWAN

Menurut Undang-undang Pariwisata Nomer 10 tahun 2009 bahwa **wisatawan** adalah :
“ Orang yang melakukan wisata “. Tapi dengan tujuan untuk mengunjungi obyek wisata, melihat budaya, keindahan alam, flora dan fauna, bukan bertujuan untuk bekerja.

7. MOTIVASI WISATAWAN

1. **Belajar** - tentang sejarah, geografi, arsitektur, kehidupan sehari-hari suatu daerah yang dikunjunginya
2. **Mengenal dan melihat** - tempat yang menarik di suatu daerah
3. **Waktu yang efisien** - untuk melihat tempat sebanyak mungkin dalam waktu yang relatif singkat
4. **Mendapat pelayanan dari ahlinya** – dijelaskan tentang suatu daerah oleh seseorang dengan informasi yang lengkap secara pribadi
5. **Kunjungan yang diurus** – biaya yang teralokasi, terhindar dari stress, reservasi yang telah diatur sebelumnya
6. **Tidak tersesat** - dalam suatu kunjungan wisata
7. **Mengunjungi masyarakat** - dan mendapatkan pengalaman baru
8. **Dapat mengerjakan hal-hal lainnya** - karena segala sesuatunya telah diurus
9. **Menikmati perjalan tour yang dipandu** – khususnya untuk insentif, kongres dan peserta konferensi

8. PRINSIP UMUM KEPEMANDUAN

1. Bertanggung jawab memastikan acara perjalanan tour.
2. Fleksibel :
 - a. Memilih topic dan komentar yang tepat untuk dipresentasikan
 - b. Mempersiapkan route dan itinerary yang berubah, bila diperlukan
 - c. Mudah membuat route alternative yang dapat diterima
3. Informasi yang berimbang
 - a. Berkaitan, berhubungan, bermutu dan berkembang dengan waktu yang ada
 - b. Informasi penting harus disampaikan pertama kali, dan diisi dengan cerita, anekdot yang segar, dll
 - c. Menerangkan dengan istilah teknis dan logat khusus
4. Memberi kesempatan kepada tamu untuk berbicara satu sama lainnya
5. Memanfaatkan pengetahuan tamu untuk mengetahui minat khusus mereka
6. Memberi kesempatan untuk bertanya dan menjawabnya:
 - a. Selalu dengarkan dengan baik, pahami pertanyaanya, dan manfaatkan untuk mendapatkan perhatian selanjutnya
 - b. Bersikap jujur: katakanlah bila tidak tahu. Cari jawabannya dan sampaikan kemudian bila perlu
7. Menampakkan ekspresi yang meyakinkan dan mengendalikan rasa gugup. Pastikan bahwa anda mengetahui segala sesuatu dengan baik
8. Ingat asset berharga anda: suara, kepribadian, pengetahuan dan **Senyum**
9. Berpandangan luas dan terbuka
10. Berbicara diplomatis dan tidak bertele-tele

11. Bersikap wajar dan tidak merasa terintimidasi saat bicara di depan rombongan
12. Presentasikan informasi obyek dengan cara terbaik
13. Beri anda dan tamu waktu istirahat, maksimal setelah 2 jam guiding, khususnya untuk walking tour. Mereka perlu waktu untuk mencerna apa yang anda informasikan. Jadi, beristirahatlah sedapat mungkin atau rendahkanlah suara anda
14. Mencatat hal-hal penting dan perlu ditindak lanjuti
15. Selalu menghitung : jumlah tamu, tempat duduk di restoran, tiket masuk, biaya pengeluaran tour dll
16. Tidak merokok di hadapan tamu
17. Jangan bicara yang tidak ada relevansinya
18. Tidak menyampaikan komentar yang negative, pendapat pribadi tentang sex, agama atau politik, kecuali bila ditanya secara pribadi
19. Tidak memperlakukan tamu seperti tidak tau apa-apa
20. Tidak menganggap diri anda sebagai seorang yang ahli dan berlebihan dalam menjelaskan sesuatu
21. Berpikir positif : hindari kata-kata seperti “Sayang, cuaca jelek !” atau “Biasanya cuaca baik..”, atau “Bila saja saya...” atau “Mungkin semua ini...”
22. Tidak membuat tamu tergesa-gesa atau berkomentar negative tentang keterlambatan mereka
23. Menghampiri untuk bicara saat berjauhan jarak dengan tamu dan tidak hanya berpaling dari jauh kecuali saat dalam kendaraan
24. Tidak mulai bicara sebelum peserta berkumpul
25. Bicara dengan jelas pada saat berjalan
26. Berikan informasi secukupnya dengan jelas dan tidak terlalu banyak yang tidak mudah diingat atau terlalu banyak angka tahun tanggal, dll
27. Jujur dalam memberikan informasi dan jelas
28. Membuat tamu senang dan tidak membuat mereka merasa diabaikan
29. Bekerjasama dengan tamu, sopir dan staf perusahaan pengguna jasa
30. Mengingat nama-nama tamu, hotel, program dan dokumen perjalanan
31. Jangan membuat perbandingan sesama tamu, orang atau program yang tidak menyenangkan
32. Memberikan pertolongan pertama kepada tamu

9. IDENTIFIKASI PROGRAM PERJALANAN

Memastikan jenis tour yang ditawarkan ke tamu. Apakah Coach Tour, Walking Tour, Site Tour, Museum dan Galeri Tour atau Tour Religi.

Semua mempunyai prinsip pengaturan yang sama. Kecuali permintaan khusus yang berbeda penanganannya, jadi dicatat terpisah. Pastikan juga kalau anda faham dengan tour yang demikian. Bila tidak, harus mengadakan kunjungan sebelumnya dan mempelajari betul hingga benar-benar menguasai informasi dan routenya.

10. MEMASTIKAN USER DAN ROMBONGAN

Apakah tawaran tugas kerja dari tour operator, korporat atau wisatawan langsung. Jika demikian, anda harus memahami aplikasi, jenis tour, jenis servisnya.

Dapatkan profil tamu sebelumnya bila memungkinkan. Dari Negara mana asalnya, Apakah tamu reguler atau baru pertama kali datang, Apakah mereka bekerja di tempat yang sama atau belum saling mengenal satu dengan lainnya, Apakah rombongan privat individu. Semuanya menjadi tanggung jawab anda dalam mengurus route, jalan keluar, dan semua alternative lainnya..

11. PERENCANAAN PROGRAM PERJALANAN

1. Pelaksanaan Private Tour :

- a. Tetamu mungkin mempunyai sedikit gagasan dari yang diinginkan, tapi anda menyiapkannya dengan lengkap : segalanya adalah tanggung jawab anda.
- b. Berikan beberapa alternative untuk memilih. Termasuk dari keadaan cuaca yang buruk.
- c. Pertimbangkan keadaan musim dalam satu tahun, daftar harga, kesetaraan antara budaya dan liburan, jumlah peserta dalam rombongan dan hal-hal yang paling menarik untuk dikunjungi.
- d. Sampaikan mengenai kebijakan pembatalan.
- e. Pastikan kembali reservasi kendaraan dan obyek yang akan dikunjungi sebelumnya.

2. Pelaksanaan Itinerary :

- a. Cek kembali program apakah memungkinkan dan realistis routenya. Atau terlalu banyak obyek kunjungan dalam waktu yang singkat ? Bila anda menerima, anda bertanggung jawab untuk mengatasi masalahnya, Bila perlu, jangan ragu untuk mengajukan tentang keadaan dan situasi yang berlaku sekarang.
- b. Hanya mengunjungi tempat-tempat yang tertera dalam program perjalanan.
- c. Pertimbangkan bila bertugas menjadi bagian dari team, seperti saat tour konferensi, insentif atau tour kapal pesiar. Bila demikian, bekerjasama dan berkordinasi dengan rekan pramuwisata yang bertugas lainnya. Jangan mencoba menambah sesuatu yang tidak ada dalam kontrak program yang disepakati.
- d. Jangan guiding dalam dua bahasa berbeda di dalam kendaraan. Bila memungkinkan, juga tidak guiding dalam dua bahasa saat tour berjalan kaki.

- e. Pertimbangkan melalui route yang berbeda pada saat kembali ke hotel. Bila memungkinkan, sebagai variasi dalam berkomentar agar tidak membosankan tamu.

3. Pelaksanaan Tour Singkat :

Jangan terlalu banyak informasi dalam tour program yang singkat.

4. Pelaksanaan Tour Panjang :

Pisahkan informasi umum seperti politik, ekonomi, sosial. Memisahkan informasi obyek yang dikunjungi, agar jangan sampai mengulang informasi setiap hari seperti populasi, luas daerah dll. Lebih bagus terfokus kepada topic atau tema yang menarik setiap harinya. Membuat topik yang berbeda setiap hari akan memudahkan anda mengingat informasi apa yang telah disampaikan kepada tamu. Buka catatan kecil dalam menentukan topic informasi dapat membantu anda.

12. INFORMASI DAN KONFIRMASI ORDER

1. Hubungi agent atau tour operator untuk memastikan bahwa anda telah memiliki :
 - a. Konfirmasi kontrak fee dan biaya pengeluaran lainnya yang dibayar di muka.
 - b. Biaya operasional, voucher, tiket dll.
 - c. Itinerary, lokasi penjemputan, destinasi, dan waktunya.
 - d. Obyek kunjungan yang termasuk dan tidak termasuk.
 - e. Informasi kendaraan.
 - f. Jumlah peserta.
 - g. Seragam atau kostum yang dipakai.
 - h. Informasi tentang rombongan : Negara asal, usia, agama, bahasa, kondisi fisik, permintaan khusus.

2. Mempelajari ulang obyek kunjungan yang tertera dalam program :
 - a. Update: jalan dan lalu lintasnya.
 - b. Update: akses menuju obyek, jam berkunjung, closures, pameran khusus, dll.
 - c. Update: toilet, telpon umum, pemberhentian taksi, pusat informasi wisata, rumah sakit, restoran setempat, tempat belanja.
 - d. Update: pengetahuan dasar, anekdot, cerita, tema interpretasi.
 - e. Update: cuaca, suhu dan keadaan lingkungan.

- f. Update: flora dan fauna.
- g. Update: resiko, factor yang berhubungan dengan keselamatan kendaraan.

13. SEBELUM BERANGKAT TUGAS

1. Pastikan sekali lagi kondisi : lalu lintas, keadaan jalan dan rute ke obyek, perubahan waktu kunjungan, tatacara. Berita terkini juga perlu diperhatikan. Laporkan segala perubahan yang mendadak kepada booking agent.
2. Sampaikan alasan cuaca dan situasi dengan tepat kepada peserta.
3. Rencanakan tiba 15 menit sebelum tour dimulai.

14. YANG HARUS DIBAWA SAAT BERTUGAS

1. Itinerary atau program perjalanan
2. Konfirmasi untuk hotel dan restoran, rooming lists
3. Vouchers atau uang operasional
4. Buku catatan dan pulpen
5. Peta kota dan jalan
6. Informasi obyek : jam buka, nomer telpon, akses, nama kontak, lokasi parkir, lokasi toilet
7. Telpon seluler
8. Air, makanan ringan, tisu, band aids, perlengkapan pribadi
9. Senter untuk tour malam
10. Kartu tanda pengenal guide
11. Seragam guide

15. PERKENALAN DAN PENJELASAN PROGRAM PERJALANAN

1. Pastikan sikap anda :
Apakah positif, tenang, meyakinkan dan antusias
2. Perkenalkan diri anda kepada pemimpin rombongan dan sebutkan :
 - a. Siapa nama yang biasa digunakan ? Nama panggilan? Mr? Ms?
 - b. Nama group dan jumlahnya
 - c. Usia rata-rata dan permintaan khusus
 - d. Yang menarik perhatian peserta apa saja
 - e. Konfirmasi program perjalanan : perubahan mendadak, perubahan, perjanjian dll
 - f. Atur strategi agar peserta tidak terlambat atau tersesat dan bertindak bila terjadi

- g. Cari tau rombongan dating dari mana sebelumnya dan bertujuan kemana selanjutnya setelah tour
 - h. Bila tidak ada pimpinan rombongan atau tour leader, dapatkan informasi di atas dan temani rombongan dalam setiap langkah dan perhatian khusus
3. Kumpulkan peserta, hitung, eye contact, dan senyum.
 4. Dengan jelas perkenalkan diri anda dan sopir kepada peserta, kenali juga pimpinan rombongan atau tour leader.
 5. Pastikan briefing tentang keselamatan sebaik-baiknya yang biasanya disampaikan di setiap awal perjalanan. Seperti cara menyebrang jalan, walkways di kawasan padat lalu lintas saat berjalan.
 6. Jelaskan secara umum program itinerary.
 7. Tentukan tempat dan waktu untuk berkumpul.
 8. Antisipasi bila ada peserta yang terlambat atau tersesat, atau ada yang meninggalkan rombongan sebelum tour berakhir.
 9. Beri kesempatan bertanya di saat dan lokasi yang tepat.

16. SAAT SELESAI TOUR

1. Lokasi berakhirnya tour. Informasikan peserta tentang tujuan selanjutnya.

17. PENGECEKAN SAAT DALAM KENDARAAN

1. Perencanaan saat memastikan informasi :

1. Konfirmasi nama perusahaan kendaraan, plat nomer, kapasitas kendaraan, dan warnanya
2. Konfirmasi nama sopir dan nomer telponnya
3. Siapkan rute normal dan rute alternatif
4. Memahami lokasi parker kendaraan
5. Pastikan lokasi menurunkan dan menjemput peserta
6. Waspadai rute yang dapat dan tidak dapat dilalui kendaraan

2. Tiba di lokasi sebelum memulai tour :

1. Lokasi kendaraan, catat nama perusahaannya, plat nomer dan warna.
2. Perkenalkan diri anda kepada sopir, tanyakan sebaiknya anda panggil dia siapa.
3. Catat nomer telpon sopir dan berikan juga nomer telpon anda.
4. Samakan waktu anda berdua
5. Lokasi duduk guide di barisan terdepan yang dekat dengan mikrofon
6. Cek mikrofon, bila perlu gunakan antiseptic saat mencobanya
7. Letak kotak obat, pemadam api, palu mecah kaca darurat, pintu darurat, rem tangan

8. Periksa kebersihan kendaraan terutama jendela, tempat duduk prioritas bila ada permintaan, dan control pengatur udara dalam kendaraan
9. Diskusikan rute dan program perjalanan dengan sopir, aturan setempat, jalur padat, jalur dalam perbaikan, rute alternatif, keperluan kendaraan, waktu, waktu mengisi BBM dll.
10. Welcoming peserta saat mereka sudah di kendaraan. Bila perlu kumpulkan tiket atau voucher, pastikan peserta tour, cek tanda pengenal, dan hitung jumlah peserta.
11. Hitung peserta dengan tidak menunjuk satu persatu, tapi dengan berjalan ke belakang, menghitung dalam hati dan kembali berjalan ke depan menghitung untuk memastikan jumlah peserta.

3. Saat sebelum kendaraan bergerak dan sebelum member komentar :

1. Hitung jumlah peserta sekali lagi sebelum pintu kendaraan ditutup
2. Periksa rak di bagian atas kepala dan keranjang sampah dalam kendaraan
3. Tes mikrofon : Tanya peserta apakah suara anda terdengar jelas : cek volume dan nada suara
4. Bila peserta tidak mendengar suara anda, mereka tidak akan komen selama tour, tapi mungkin nanti saat tak ada lagi kesempatan untuk memperbaiki
5. Perkenalkan diri anda dan sopir
6. Sebutkan nama kendaraan, plat nomer, fasilitasnya, dan aspek-aspek keselamatan, sarankan untuk menggunakan sabuk pengaman sebagai suatu keharusan
7. Instruksikan peserta agar tidak berdiri atau berjalan saat kendaraan bergerak
8. Jelaskan program perjalanan. Instruksikan dimana dan kapan tour akan berakhir
9. Bila perlu : ingatkan hal penting seperti tiket pesawat, passpor, tanda pengenal, undangan, atau tiket pertunjukan.
10. Jelaskan bahwa guide dan sopir tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang peserta selama tour. Dan hanya sebatas membantu untuk mengingatkan dan menjaganya.
11. Jelaskan tentang kebijakan larangan untuk makan minum dalam kendaraan, dan penggunaan toilet bila ada.

18. GUIDING SAAT DALAM KENDARAAN

1. Posisi Guiding :

- a. Untuk keselamatan. Duduk menghadap arah depan saat kendaraan bergerak.
- b. Sesekali menoleh ke belakang saat berkomentar, menatap ke peserta untuk menjelaskan sesuatu yang menarik dan membuat mereka merasa tidak diabaikan.
- c. Tidak berdiri pada saat kendaraan berjalan.
- d. Pastikan aturan di Negara anda yang berhubungan dengan berdiri atau berjalan pada saat kendaraan bergerak, dan penggunaan sabuk keselamatan.

2. Tehnik Memegang Mikrofon :

- a. Artikulasi jelas, Gunakan suara yang normal tidak dibuat-buat , begitu juga dengan volume dan tekanan suara.
- b. Wireless mikrofon sangat sensitive. Reaksi peserta terhadap jeleknya suara yang keluar dari mikrofon adalah tentang permintaan mereka untuk menaikkan atau menurunkan volume. Hal ini biasanya terjadi karena anda salah tehnik dalam penggunaannya.
- c. Posisi di dagu, tepat di bawah bibir dengan posisi menempel sehingga gelombang suara akan melewati atasnya.
- d. Atau di samping mulut dengan posisi menempel sehingga gelombang suara juga mengalir di atasnya.
- e. Kontak dengan wajah memastikan bahwa suara tidak hilang saat menoleh.
- f. Bila logam yang menyentuh kulit terasa tidak nyaman, letakkan ibu jari diantara mikrofon dan wajah, tapi tetap dalam posisi menempel.

3. Posisi Mikrofon :

- a. Hindari berada dibawah loud speaker atau amplifier, kemana arah feed back-nya.
- b. Pegang mikrofon dengan seksama karena sangat sensitif. Jangan sampai kabel terlepas dan tidak tepat soketnya.

4. Suara Mikrofon :

- a. Hati-hati dengan reaksi peserta saat menggunakan mikrofon.
- b. Pastikan memegang mikrofon dengan posisi yang nyaman dan/atau atur volume suaranya dengan benar.

5. Hal yang perlu dihindari :

- a. Meniru gaya penyanyi atau presenter televisi.
- b. Pegang mikrofon tepat di depan mulut, dimana dapat menutupi wajah dan memecahkan suara anda.
- c. Sambil mengunyah permen.

6. Pengaturan Mikrofon :

- a. Matikan mikrofon saat memberikan aba-aba kepada sopir atau saat tidak sedang memberikan komentar kepada peserta.
- b. Jangan berkomentar tentang peserta bila mikrofon dalam kondisi on. Dan beberapa tamu peserta mungkin memahami istilah anda.

7. Waktu Berkomentar :

- a. “Selalu berpikir setahap ke depan” : Siapkan komentar obyek apa yang akan dilalui dan menunjukkan kepada peserta tepat di lokasi obyek tersebut
- b. Hanya menunjukkan obyek yang dapat dilihat oleh peserta. Sebaiknya guide mengetahui rute dan obyek apa saja yang akan dilewati
- c. Saat melewati atau telah melewati suatu obyek, dan terlambat untuk menunjukkan peserta. Jangan pernah berkata “Kita telah melewati ...”

8. Guiding lebih dari satu bahasa :

- a. Pengaturan waktu bicara yang seimbang
- b. Tidak guiding dengan dua bahasa, kecuali permintaan khusus dan tak bias dihindari
- c. Beri waktu luang untuk beradaptasi saat berganti bahasa

9. Komentar yang detail dan bertema :

- a. Gunakan kalimat yang mendetail untuk mengidentifikasi apa yang anda lihat dan kemana anda menginginkan peserta untuk melihat , seperti : “Gedung putih dengan pintu merah di sebelah kiri anda”.
- b. Hindarkan penggunaan kata seperti “disini”, “sebelah sana”, “di sudut” and “di depan”. Gunakan “di sebelah kiri anda”, atau “di sebelah sopir” and “di sisi sebelah pintu”.
- c. Saat menatap pesertasingat sebelah kanan anda adalah sebelah kiri peserta. Gunakan petunjuk jam sebagai identifikasi : “posisi pukul tiga”
- d. Ingat, kalau anda mempunyai pemandangan yang lebih baik, lebih luas dari peserta yang duduk di barisan belakang.

19. PERSIAPAN KUNJUNGAN OBYEK

1. Apa yang sopir dan peserta perlu ketahui saat duduk dalam kendaraan :

- a. Jelaskan peserta posisi sekarang berada dan kemana arah tujuan
- b. Informasikan peserta bila jaket, jas hujan atau payung perlu dibawa
- c. Informasikan peserta bila barang yang tidak perlu dibawa ditinggal dalam kendaraan
- d. Informasikan peserta lamanya waktu berkunjung. Jelaskan dengan menggunakan lamanya waktu 30, 60, or 80 menit. Informasikan peserta waktu berkumpul atau berangkat agar mereka segera mencocokkan waktu
- e. Informasikan peserta lokasi penjemputan – Bila mungkin, di tempat yang sama saat turun. Ingatkan peserta gambaran kendaraan dan sarankan untuk mengenali sopirnya.
- f. Jelaskan aturan untuk rombongan yang berlaku : perlu guide local atau jalan sendiri-sendiri ?
- g. Bila rombongan terdiri dari beberapa bus / kendarikan, pastikan bahwa kendaraan diberi nomer urut 1,2,3..agar peserta mudah mengenalinya.

- h. Bila menggunakan guide, sarankan peserta untuk tetap bersama dan mengikuti guide setiap saat. Perkenalkan guide lokal yang bertugas memandu.
- i. Informasikan peserta lokasi parkir, toilet, fasilitas air, kedai belanja, keamanan, pusat informasi, dll.
- j. Sarankan peserta tentang aturan keselamatan
- k. Gunakan walkway atau penyebrangan yang telah disediakan
- l. Tetap di sebelah kiri atau kanan saat berjalan, sesuai arah lalulintas
- m. Peringatkan bila jalan berlubang atau rata atau teras yang licin, berbatu, dll.
- n. Jaga barang-barang bawaan.
- o. Sarankan tempat dan waktu yang baik bila peserta mau berfoto atau membuat foto group
- p. Persiapkan peserta bila diharuskan melewati pemeriksaan apa yang boleh dan tidak dibawa di obyek (makanan, minuman, pisau, permen karet ,dll)

2. Saat tiba di restoran :

- a. Ketahui menu makanan dan informasikan peserta apa yang termasuk dalam paket : jumlah sajian masakan, jenisnya apa saja, dan minuman apa yang tidak termasuk dalam paket menu
- b. Ketahui pesanan peserta untuk menu vegetarian, non alcohol, no pork dll
- c. Informasikan lokasi toilet sebelah mana
- d. Cek dan hitung jumlah tempat duduk. Keluarga yang ada anak-anak pastikan duduk tidak terpisah dari orang tuanya
- e. Pastikan peserta dilayani dengan baik dan tidak terlalu lama menunggu
- f. Guide duduk terakhir dan selesai makanan lebih dulu
- g. Sarankan peserta 15 menit sebelum waktu berangkat
- h. Pastikan bill sudah dibayar atau berikan voucher bila ada
- i. Pastikan tidak ada barang yang tertinggal
- j. Pastikan juga peserta tidak ada yang tertinggal

3. Saat Tour selesai :

- a. Sampaikan terima kasih kepada sopir atas kenyamanan dan perhatiannya
- b. Ucapkan salam perpisahan dan harapan berjumpa lagi kepada sopir dan peserta
- c. Tanyakan sopir untuk memeriksa bagasi di atas overhead setelah semua peserta pergi
- d. Pastikan semua peserta telah mengisi lembaran feedback untuk laporan ke kantor

20. PENGECEKAN SAAT MENUJU OBYEK WISATA

1. Tentukan tempat berkumpul yang nyaman seperti : dekat penjemputan kendaraan, atau yang tidak jauh dari tanda kendaraan boleh berhenti. Dan dimana yang memungkinkan ada shelter tempat berlindung
2. Pakailah seragam yang menyolok sehingga mudah diikuti peserta. Tenang serta meyakinkan, dan senyum
3. Saat rombongan berkumpul, hitung jumlah peserta, tapi jangan menghalangi pintu masuk obyek atau arus pejalan kaki
4. Bila rombongan tiba dengan kendaraan, tunggu peserta yang ada di belakang tiba di tempat berkumpul sebelum berbelok di sudut jalan, memasuki gerbang obyek wisata, dan mulailah untuk berkomentar. Tunggu sampai semua peserta berkumpul.
5. Perkenalkan diri anda, dan buat aturan : minta peserta untuk mengikuti anda
6. Temani pergerakan rombongan, dan bila perlu ingatkan kembali program perjalanan
7. Jelaskan rute yang dilalui, mungkin menggunakan peta. Indikasi tingkat kesulitan di lapangan, hal-hal yang dapat membahayakan, lamanya kunjungan tour, dan lokasi tour berakhir
8. Jelaskan apa yang harus dilakukan bila ada peserta tersesat, atau ingin meninggalkan tour lebih awal. Hal ini penting agar peserta memberitahu guide
9. Jelaskan aturan yang berlaku menurut adat istiadat dan unadang-undang
10. Perhatikan pertimbangan keselamatan :
 - a. Pakailah sepatu yang nyaman untuk berjalan
 - b. Bila obyek wisata panas, pastikan peserta membawa air minum
 - c. Pastikan rombongan berjalan di sebelah kiri atau kanan untuk menghindari arus pejalan kaki
 - d. Ingatkan peserta untuk mengikuti instruksi dari pemandu saat menyebrang jalan atau di daerah yang beresiko, Sementara awasi peserta setiap saat
11. Pandanglah menyapu hingga tampak peserta yang di belakang. Biasanya Tour Leader berjalan paling belakang. Lakukan ini seringkali agar tidak ada peserta yang tertinggal.
12. Jangan lupa beri peserta kesempatan untuk bertanya

21. TEHNIK GUIDING SAAT BERJALAN MENUJU OBYEK WISATA

1. Komentar :

- a. Tunjukkan obyek yang menarik dan penting saat dilewati. Hal tersebut dapat kita rencanakan sebelumnya, tapi sesuatu yg menarik peserta seringkali muncul mendadak seperti tanaman, bunga, burung atau aktivitas yang tidak biasanya.
- b. Jangan berjalan dan bicara dalam waktu yang bersamaan. Jangan berjalan mundur pada saat member komentar kepada rombongan. Dan jangan jalan menghalangi obyek menarik yang berada di depan rombongan. Setiap peserta harus mendapatkan informasi yang sama.

- c. Jangan member komentar saat berjalan, bahkan jika anda dilengkapi perlengkapan mikrofon karena semua yang anda jelaskan akan didengar oleh peserta yang berada di depan. Sisanya yang berada di belakang tidak tahu apa yang anda komentari.
- d. Bila anda menjawab pertanyaan peserta saat anda berjalan, Anda mesti ulang kembali pertanyaan dan jawaban saat peserta berkumpul kembali di perhentian berikutnya.

2. Cara berjalan :

- a. Atur cara berjalan anda agar peserta yang berjalan lambat dapat mengikuti
- b. Perhatikan batasan rombongan. Secara teratur cek kondisi rombongan
- c. Awasi peserta terakhir dalam rombongan agar tetap dalam pandangan mata
- d. Hati-hati di sudut tikungan, dimana peserta memperhatikan sesuatu yang menarik perhatian yang mungkin saja mereka terlepas pandangan dan anda telah berbelok di persimpangan.
- e. Jangan berhenti terlalu sering, atau berjalan terburu-buru, dan rombongan mudah letih

3. Posisi Guiding :

- a. Dalam memilih tempat berhenti, pilih lokasi yang cukup untuk rombongan
- b. Tunggu sampai rombongan berkumpul dan atur sebelum berkomentar. Pastikan tidak ada peserta yang berdiri di belakang anda.
- c. Pastikan bahwa peserta tidak menghalangi jalan pintu masuk objek
- d. Bila ada guide lain sedang berkomentar dengan rombongannya, hati-hati dengan posisi anda, membelakangi guide agar rombongan anda mendapat informasi yang optimal.
- e. Pilih tempat aman yang terlindung dari hujan, angin dan or panas.
- f. Posisikan peserta di tempat yang tidak menghadap langsung ke sinar matahari
- g. Posisikan peserta ke arah angin sehingga dapat mendengar suara anda dengan baik
- h. Lokasi yang lebih tinggi dan dapat memandang kejauhan, dan berlatar belakang bagus.
- i. Menunjukkan sesuatu dengan tepat, seperti “Ke arah kanan dari pohon”.
- j. Bila perlu, beri komentar sebelumnya, seperti bila akan melalui jalur yang terlalu sempit untuk berhenti, atau ketika berjalan akan melalui rumah orang terkenal : “Kita akan melalui”, “Lihat dekorasi saat kita melalui.....”, “Artis....tinggal disini”. Dalam kasus ini, jelaskan detail informasi sebelum melewatinya.
- k. Jangan biarkan fotografer mendominasi program tour.
- l. Jangan berjalan di depan terlalu jauh dengan rombongan.
- m. Berikan kesempatan peserta rombongan berkumpul.
- n. Selalu menghadap peserta saat guiding.

4. Saat selesai Tour

Berkumpul dan hitung peserta, dan tawarkan pertanyaan. Sebutkan tempat atau obyek yang telah dikunjungi. Siapkan tujuan tour selanjutnya, dan buat persiapan informasi, sebelum mengucapkan “Goodbye” dan “Thank You”.

22. PENGECEKAN SAAT GUIDING MUSEUM DAN GALERI

1. Sebelum Tour :

- a. Informasikan situasi obyek kunjungan. Jelaskan dengan detil tanggal, waktu dan jumlah peserta, koleksi yang akan dikunjungi, dll.
- b. Cek akses disable dan fasilitasnyadan permintaan asisten bila diperlukan.
- c. Cek tempat parker dan tempat penurunan peserta rombongan.
- d. Cek aturan memotret dan video , memerlukan tiket atau ijin tidak.
- e. Cek apakah tongkat, payung, dan tas punggung diperbolehkan.
- f. Cek waktu berkunjung, took souvenir, toilet, dll.

2. Di obyek wisata sesaat sebelum memulai Guiding :

- a. Tibalah lebih awal bila tempat berkumpul pengunjung di museum.
- b. Identifikasi diri anda ke petugas museum.
- c. Ucapkan salam dan perkenalkanlah diri anda.
- d. Beri penjelasan ringkasan kunjungan tour tersebut.
- e. Beri kesempatan kesempatan bebas peserta untuk melihat-lihat sendiri atau memotret.
- f. Jelaskan waktu kunjungan dan tempat berkumpul untuk berangkat.
- g. Tunjukkan toilet, tempat penyimpanan, took souvenir, dll.
- h. Ingatkan rombongan untuk menjaga jarak dengan obyek dan jangan menyentuhnya.
- i. Jelaskan tentang ijin memotret di obyek.

2. Materi Guiding :

- a. Ringkas sejarah dan cerita dari koleksi yang ada
- b. Beri informasi tentan arsitekrural dari gedung tersebut
- c. Jelaskan riset dan pengembangan dari museum tersebut
- d. Berikan hubungan relevansinya dengan orang2 terkenal atau pameran atau event tertentu.
- e. Tetap akurat, factual dan menghibur dalam memilih koleksi yang dijelaskan.

3. Komentor biasanya terdiri 5 W :

- a. **What** apa ini
- b. **Where** dimana dan darimana
- c. **When** kapan dan bagaimana dibuat
- d. **Who** dibuat oleh siapa
- e. **Why** kenapa ada disini

4. Posisi dan Suara saat Guiding :

- a. Kumpulkan rombongan sebelum menjelaskan.
- b. "45 drajat posisikan anda": saat berdiri menjelaskan obyek dan jangan menghalangi obyek tersebut.
- c. Buat peserta berkumpul setengah lingkaran hingga semua dapat melihat.

- d. Selalu bicara menghadap peserta dan tidak bicara menghadap obyek, kecuali jika perlu menunjukkan detail obyek kepada peserta.
- e. Bicara yang cukup keras untuk didengar peserta, tapi tidak memekakkan sehingga mengganggu pengunjung lain. Gunakan earphones (“Whisper Guiding” bila disediakan).
- f. Tunjukkan dengan tepat obyek kecil untuk dijelaskan, gunakan penjelasan yang detil, seperti “kotak kecil sebelah kanan dari vas hijau di susunan ketiga”.
- g. Jangan menghalangi jalan pengunjung lain.
- h. Bila mungkin, jangan guiding di ruangan yang kecil dan ada guide lain sedang menjelaskan : tunggu atau kembali lagi ke ruang tersebut. Dalam berbicara, beri juga kesempatan guide lain yang ingin guiding juga di ruang tersebut..

6. Saat Tour selesai :

- a. Tunjukkan museum café, took souvenir, toilet, dll.
- b. Tunjukkan waktu dan dimana tempat penjemputan peserta.
- c. Ucapkan salam Perpisahan dan Terima kasih.

23. PENGECEKAN SAAT GUIDING GEDUNG DAN MONUMEN BERSEJARAH

- 1. Pahami aturan dan jalur keselamatan saat darurat.
- 2. Tetap dalam rombongan : Jangan melintasi rombongan lain tanpa permissi.
- 3. Perhatian, ini dalam ruang-ruang yang saling terhubung satu dan lainnya.
- 4. Jalanlah di sepanjang ruangan agar peserta dapt mengikuti anda, dan kembali ke bagian tengah yang cukup untuk member penjelasan.

Tehnik Guiding :

- 1. Menjelaskan fungsi dan kegunaan setiap ruangan
- 2. Menjelaskan dan mengalokasikan obyek utama, kemudian menghubungkannya dengan sejarah dan pembuatannya.
- 3. Kembangkan keterkaitan antara satu dan yang lainnya.
- 4. Cari tempat yang bisa memandang berkeliling : Tunjukkan pemandangan melalui jendelanya.
- 5. Guiding di bagian yang mempunyai informasi yang menarik.
- 6. Jelaskan penggunaan gedung atau rumah tersebut sekarang sebagai museum, tempat pertemuan, atau pameran, dll.
- 7. Promosikan pelestarian gedung atau tempat bersejarah.

24. PENGECEKAN SAAT GUIDING OBYEK WISATA RELIGI

1. Petunjuk Kunci :

Ada banyak pengetahuan yang mesti dikuasai untuk guiding tentang religi dan filosofi. Kita harus selalu mengingat bahwa kita guiding di tempat ibadah, dan harus memastikan pesertra rombongan bersikap sesuai aturan berlaku, menghargai dan menghormati pengunjung lain yang datang untuk beribadah.

2. Sebelum Memulai Tour :

- a. Cek waktu berkunjung, jam buka dan tutupnya.
- b. Cek acara umum, dan bila ada acara lain seperti acara pernikahan atau pemakaman bertepatan dengan waktu kunjungan tour.
- c. Cek dimana dan kapan guiding diijinkan.
- d. Cek apakah memotret diijinkan.
- e. Cek yang mana akses lewat pengunjung.
- f. Cek apakah ada area larangan bicara.
- g. Cek prosedur pembayaran tiket atau donasi.
- h. Cek pakaian peserta yang diperkenankan dipakai saat kunjungan, seperti, memakai sepatu atau telanjang kaki, memakai selendang atau sarung, dan atau mengenakan atau melepaskan tutup kepala,dll.
- i. Cek tatacara kunjungan, seperti tidak boleh melangkahi patung bhudda, menginjak hio, bersuara keras saat pengunjung sedang melakukan ritual ibadah, dll.

3. Tehnik Guiding :

- a. Jelaskan latar belakang sejarahnya, Perkembangan agama sekarang.
- b. Jelaskan relevansi aturan agama dan kebiasaan apa yang dapat diterima dan tidak dapt diterima.
- c. Jelaskan kepercayaan, tradisi dan adat istiadatnya.
- d. Gunakan suara secukupnya yang dapat didengar oleh peserta.

27. GUIDING MEMBAWA WISATAWAN BERKENDALA (DISABLE)

Dalam perjalanan, Kita sudah terbiasa dengan wisatawan berkendala yang mengalami gangguan pendengaran, penglihatan dan mereka yang menggunakan kursi roda atau menggunakan alat bergerak lainnya. Banyak ketentuan berikut diperuntukkan untuk mereka peserta yang berusia lanjut. Sekarang ini, industry perjalanan wisata sudah memiliki kelengkapan yang lebih baik untuk melayani peserta tersebut daripada masa sebelumnya.

Seluruh bahasa berkembang. Cara penanganan wisatawan berkendala telah berubah dengan baik lebih dari 20 tahun , kembangkanlah diri anda sesuai kebutuhan sekarang ini untuk bahasa guiding anda. akhirnya, hal ini amat penting untuk diingat bahwa mereka yang berkendala tidak boleh diperlakukan berbeda, hanya menawarkan asistensi bila diperlukan.

1. Sebelum Perjalanan Tour:

- a. Tanyakan agent tentang permintaan khusus dari peserta disable dan konfirmasi mengenai penterjemah mereka, asisten yang mendorong kursi roda , dll. Tugas anda mempersiapkan dan memfasilitasi perencanaan tour yang terbaik untuk mereka. Dan bukan tugas melayani mereka.
- b. Pastikan obyek wisata mana yang mempunyai fasilitas, seperti petunjuk yang ada penterjemah bahasa, mode dua atau tiga dimensi, ramps, pintu masuk , keluar dan toilet yang mudah dilalui aksesnya.
- c. Kuasai masing-masing obyek dengan baik. Cek lintasan jalan yang rusak, penghalang, tangga atau kondisi lain yang akan menghambat perjalanan.
- d. Persiapkan mental diri anda untuk langkah tambahan yang dibutuhkan oleh peserta.
- e. Seseorang dengan penanganan khusus adalah bagian dari peserta rombongan. Akomodasi permintaanya tapi tangani mereka sebagaimana anda mengurus tamu lain.

2. Saat perjalanan Tour:

- a. Akomodasi peserta yang membutuhkan pelayanan khusus bila memungkinkan tapi dengan tidak mengabaikan rombongan.
- b. Jangan mengubah kata-kata yang mengubah perhatian saat guiding seperti “Lihat di sebelah sana..”, “Dengarkan suara lonceng itu...” dll. Berkomentar biasa saja dan alamiah.
- c. Berfikir positif dan kreatif. Gunakan imajinasi untuk membuat komentar dengan kata-kata yang jelas.
- d. Berikan waktu jika memungkinkan dengan mengizinkan peserta untuk berorientasi dengan obyek wisata yang dikunjungi.
- e. Tunjukkan bilamana ada jalan rusak , berlubang penghalang atau memutar.
- f. Tunjukkan pintu masuk khusus, Pintu keluar, lift atau laluan yang membantu dan pastikan dimana peserta bertemu dengan rombongan.
- g. Sampaikan komentar anda dan instruksi kepada peserta, tidak hanya kepada pengantarnya,
- h. Libatkan peserta kapan saja, sebagaimana juga peserta lain.
- i. Untuk mereka yang mengalami kendala pendengaran, sampaikan komentar anda sehingga pengantar ada kesempatan untuk menjelaskan dan peserta mempunyai kesempatan untuk melihat obyek kunjungan. Untuk itu berikan mereka kesempatan waktu.
- j. Untuk peserta yang mengalami kendala penglihatan, manfaatkan postur tubuh anda sebagai ukuran untuk menjelaskan sesuatu kepadanya. Sebagai contoh, 3 meter tinggi patung kurang lebih 2,5 kali tinggi anda.
- k. Jangan menyentuh secara fisik sebelum anda bertanya.
- l. Jangan pernah menyentuh kursi rodanya sebelum bertanya. Karena ini adalah bagian dari ruang geraknya.
- m. Beri waktu yang cukup untuk menurunkan kursi roda dari kendaraan dan peserta mendudukinya. Juga beri waktu bagi pendamping yang mendorongnya agar berkumpul dengan rombongan.

- n. Mulailah komentar anda bila semua peserta berkumpul.
- o. Ketahui sebelumnya dimana pintu masuk pengunjung berkendala dan juga pintu keluarnya.
- p. Pilih restoran yang ada ruang cukup untuk kursi roda. Hubungi sebelumnya pihak restoran tentang hal ini.
- q. Bila pesertayang memiliki pelayan khusus ini tidak dapat mengunjungi obyek, tawarkan mereka untuk mendapatkan brosur, kartu pos, atau tanyakan peserta rombongan untuk mengambil foto.
- r. Berikan feedback yang berguna kepada perusahaan untuk masukan tour yang akan datang dan laporkan bila ada masalah dengan peserta selama kunjungan.

Pada akhirnya, jangan memandang rendah kemampuan seseorang yang mempunyai kendala fisik. Perhitungkan mereka, karena orang mereka selalu mengatur dirinya setiap hari. Mereka seringkali menawarkan anda sesuatu yang baru dan melengkapi kemampuan anda sebagai tour guide.

28. KOMUNIKASI NON VERBAL

Mempelajari komunikasi non-verbal adalah sangat penting dalam memahami kebiasaan orang lain daripada kata-kata itu sendiri. Hal ini sangat membantu agar efektif dalam berkomentar. Berikut aspek-aspek penting dalam berkomunikasi :

- Komentari dan informasi.....7%
- Cara menyampaikan.....35%
- Bahasa tubuh dan ekspresi.....58%

1. Kontak fisik :

- a. Hindari bersentuhan bila memungkinkan, untuk menghindari kesalah pahaman karena perbedaan budaya.
- b. Berjabat tangan hanya bila inisiatifnya dari peserta.
- c. Hindari kissing, pelukan dan kontak intimasi.
- d. Atur jarak saat berkomunikasi.

2. Jarak berkomunikasi :

- **Jarak intim** (15cm – 45cm) : Hanya bagi yang secara pribadi sudah dekat dan diijinkan.
- **Jarak pribadi** (46cm – 1.2m) : Jarak berdiri satu sama lainnya dalam pergaulan sosial yang umum.
- **Jarak sosial** (1.2m – 3.6m) : Baru berjumpa, orang asing, menjaga jarak sejauh demikian.

- **Jarak umum** (over 3.6m) : Jarak yang umum dimana bila kita berdiri di depan rombongan yang berjumlah besar.

3. Parameter menghadapi peserta :

1. Waktu :

- a. Hindari menunjukkan sesuatu dengan singkat, membuat peserta tergesa-gesa, atau memotong pembicaraan yang singkat.
- b. Hindari perkataan seperti “saya hanya punya waktu sedikit...”
- c. Mencoba memahami peserta dan keadaan.
- d. Bila seorang peserta menunggu, beritahu dia.
- e. Anda mempunyai tanggung jawab, bagaimanapun, sebanyak mungkin, waktu mesti disesuaikan dengan peserta.

2. Kebisingan :

- Bahkan bila dalam kawasan sibuk, hindari berteriak. Dalam kondisi yang berisik, tetap jaga kejelasan suara dan redam konfrontasi dengan peserta.

3. Kenyamanan :

- Bila menjelaskan sesuatu yang berhubungan dengan komplein, cari tempat yang tenang dan tidak mengganggu pembicaraan.

29. TUGAS GUIDING PENERJEMAHAN

Dalam banyak kasus, dimana penerjemahan diperlukan , rombongan peserta akan datang dengan escort-nya, untuk menerjemahkan komentar yang diberikan oleh guide.

Aturan penerjemahan :

1. Guide dan escort mesti berdiskusi sebelum memulai tour, berkordinasi tentang hal-hal penerjemahan yang disepakati.
2. Guide harus member waktu escort untuk menulis catatan kata-kata kunci yang penting.
3. Guide dan escort harus harus tukar menukar telepon penting.
4. Pertimbangkan waktu member komentar akan berkurang separuh karena mesti diterjemahkan, dalam menjelaskan guide harus langsung ke pokok informasi.
5. Guide dalam menyampaikan komentari tidak lebih dari dua atau tiga kalimat, berikan juga waktu yang sama kepada escort dalam menerjemahkan, jadi peserta menunggu tak terlalu lama untuk mendapat informasi.
6. Guide perlu berbicara dengan suara yang jelas dan tidak terlalu cepat.
7. Saat menerjemahkan dua bahasa dalam kendaraan, informasi yang sama harus disampaikan dalam dua bahasa, dengan waktu yang sama pula.

8. Bila ada sesuatu yang harus ditunjukkan guide mesti mengantisipasi, berikan escort cukup waktu untuk menjelaskan komentari anda dan beri penjelasan dengan waktu yang akurat sehingga peserta dapat melihat obyek dengan tepat waktunya.
9. Guide harus menolong escort mengontrol peserta saat berjalan, Dan mendampingi mereka di pintu masuk obyek wisata.

30. SHOPPING DAN TIPPING

Hanya berhenti untuk berbelanja yang sebelumnya disepakati termasuk dalam program dapat dilakukan.

1. Jangan berhenti di tempat belanja yang tidak ada dalam program, bahkan bila beberapa tamu minta. Ini mungkin disetujui oleh satu atau dua peserta; peserta yang lain dapat saja komplein dan meminta refund.
2. Lamanya waktu berbelanja yang disepakati harus dengan jelas disampaikan. Jangan biarkan tamu lainnya lama menunggu.
3. Jangan ada tekanan keharusan untuk berbelanja kepada peserta.
4. Peserta sudah membayar harga tour. Tipping adalah ekstra, sebuah penghargaan kepada guide yang diberikan langsung kepada tamu. Kecuali ada perjanjian khusus diantara agents tentang jumlah "Suggestion Tipping", Karena Negara-negara lain sudah mewajibkan tipping bagi wisatawan yang berkunjung.

31. MENGATASI KOMPLEIN

Komplein dari peserta tour adalah sesuatu yang sangat tidak disukai oleh pramuwisata. Tapi dalam banyak kasus justru malah menambah pengetahuan dan meningkatkan kualitas pramuwisata itu sendiri. Untuk mencegah agar hal tersebut jangan sampai terjadi, Buat persiapan untuk menghadapinya :

1. Mendengarkan

Mendengarkan dengan seksama merupakan kunci yang sangat penting. Diperkirakan bahwa tamu komplein disebabkan lebih dari 70 persen adalah penyampaian komunikasi yang salah, membuat mereka mendengar dan mengerti merupakan kontribusi terbesar.

- a. Tetap perhatikan pandangan mata peserta.
- b. Fokus pada masalah, Jangan beralih untuk meredakan situasi.
- c. Sabar untuk tidak berkata dulu, Kecuali waktu yang terbatas.
- d. Intropeksi dari masalah peserta alami.
- e. Tunjukkan dengan kesan penampilan yang positif.
- f. Menghadapi peserta yang marah, biarkan mereka menyampaikan kompleinnya dan jangan diinterupsi dulu. Tunggu beberapa menit sampai marahnya reda, baru kita jelaskan.

2. Empati

Empati adalah memahami, menghargai dan mengetahui akan perasaan , pengalaman atau pendapat orang lain.

- a. Buat catatan untuk menunjukkan bahwa anda serius untuk mengatasi komplein
- b. Ajak bicara di tempat yang tepat.
- c. Tunjukkan kejujuran dan keseriusan anda.
- d. Tunjukkan pengertian dan tunjukkan perhatian yang tulus tidak dibuat-buat.
- e. Hindari interupsi masalah yang disampaikan tamu.

3. Pastikan

- a. Dengarkan dan pastikan kalau anda mengerti masalahnya.
- b. Selalu memulai dengan kata-kata “Saya mengerti” atau “Saya menghargai”.
- c. Tanyakan masalahnya, untuk memahami titik persoalannya.
- d. Tanyakan untuk menkonfirmasi secara jelas masalahnya.

4. Tindakan

- a. Selesaikan masalahnya dan jelaskan situasinya. Tanyakan yang solusi terbaik dan selesaikan secepat mungkin.
- b. Laporkan masalah yang terjadi, ikuti aturan prosedur perusahaan.
- c. Kalau tidak sanggup jangan mencoba menyelesaikan masalah itu sendiri, terutama yang menyangkut dengan pengeluaran uang, pergantian kendaraan, tiket, dll.

5. Tindak lanjut

- a. Cek kembali kepada tamu kemudian hari itu juga, jika memungkinkan, apakah masalah tersebut sudah terselesaikan atau belum.
- b. Waspada komplein yang teratasi tidak dapat memperbaiki perasaan tamu.
- c. Bila peserta menyampaikan komplein saat dalam perjalanan, dan tindakan yang benar adalah melaporkan komplein, rekonfirmasi prioritas tamu pada akhir perjalanan dengan ikut melaporkan masalah tadi ke kantor.
- d. Setelah komplein disampaikan dan diselesaikan, kemudian ucapkanlah terima kasih atas feed-back dan solusinya.
- e. Laporkan kepada tour operator, tentang perjalanan, masalah dan solusi terbaik bila ada masalah untuk perbaikan tour selanjutnya.
- f. Bila ada staff perusahaan yang bertanggung jawab menangani, berilah informasi perkembangan perjalanan tour.

33. STANDARISASI GUIDE FEE

1. Pastikan standar fee yang diterima pada saat menerima order.
2. Pastikan fee sudah dibayarkan sebelum tour dimulai.
3. Pastikan biaya lain selain guide fee, seperti empty run fee, uang akomodasi, makan dan transport yang tidak termasuk.
4. Sertifikasi, lisensi, kualifikasi dan pengalaman harus dikompensasi dengan fee yang sesuai dengan standar guide fee yang berlaku di masing-masing daerah.
5. Bedakan standar fee untuk regular tour, special interest tour, cruise tour, dan penerjemahan untuk kunjungan teknis.
6. Bedakan standar fee untuk regular agent, local agent, overseas agent dan wisatawan langsung.
7. Kenaikan fee secara berkala ditentukan oleh asosiasi di daerah dengan mempertimbangkan fee nasional dan internasional.

34. STANDARISASI PEMBINAAN PRAMUWISATA

1. Mengacu pada program nasional yang ada dalam Roadmap HPI
2. Mengacu pada kurikulum nasional berbasis kompetensi yang digariskan oleh HPI Training center
3. Ikut aktif mempromosikan LSP dan Training Center kepada Pemerintah Daerah, Sekolah Pariwisata di daerahnya.
4. Ikut memiliki LSP dan Training Center dan bertanggung jawab mengembangkannya untuk kepentingan standarisasi pramuwisata nasional.

35. PENUTUP

SOP ini merupakan standar minimal yang dibutuhkan bagi seorang pramuwisata saat bertugas di lapangan, yaitu segala sesuatu yang berkaitan dengan keahlian, pengetahuan dan sikap. SOP ini dapat berlanjut dan meningkat terus sesuai dengan yang kompetensi dibutuhkan di lapangan dan disempurnakan tiap tahunnya. Dengan harapan bahwa standar kompetensi pramuwisata anggota HPI terus dapat ditingkatkan.

Dalam beberapa SOP mungkin tidak dapat diterapkan di lapangan karena kondisi lapangan yang berbeda antara satu daerah dengan lainnya, karena jenis tugasnya yang memang berbeda seperti wisata pendakian, wisata menyelam, wisata pengamatan burung, dll. Dan hal ini tentunya memerlukan standar kompetensi dan keahlian khusus dalam menjalankannya. Masukan yang berharga dari kita semua akan sangat membantu agar kedepannya dapat memperkaya isi dari SOP kita ini.

Akhirnya, kerjasama antara organisasi dan anggota, pemerintah, stake holder pariwisata adalah merupakan asset yang berharga untuk kemajuan pramuwisata Indonesia.

*Disusun Maret 2013 oleh :
Tim DPP HPI – Indonesia
Periode 2011 - 2016*

Di perbaharui dalam RAPIM DPP 17-18 Juli di Batu, Jatim